

การบริการเหนือความคาดหวัง



อ. วิยะดา วรรณานันท์
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แนวคิดในการบริการยุคใหม่

- ▶ ให้ความสำคัญผู้ใช้บริการ (Customer)
- ▶ ให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Quality)
- ▶ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Relation)
- ▶ ให้บริการด้วยใจ (Service)



อาณาภาพของงานบริการ

- ◎ เป็นงานแห่งความก้าวหน้า
- ◎ เป็นหน้าตาต่างบ้านแรกขององค์กร
- ◎ เป็นงานที่สร้างรายได้ดี ถ้าผู้รับพอใจ
- ◎ เป็นงานที่ควรทำด้วยความสุข
- ◎ เป็นพลังแห่งการให้
- ◎ ความสุขจากผู้ให้ เป็นความสบายใจของผู้รับ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ

- 1.การตอบสนองที่ดีที่สุด
- 2.การให้หลักประกันที่มั่นใจ
- 3.ความเป็นรูปธรรม ชัดเจน
- 4.ความเชื่อถือได้
- 5.ความมีคุณภาพ

ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก

- 6.ความเอาใจใส่ ความมีมนุษยสัมพันธ์



การเรียนรู้ความคาดหวัง

1.การสังเกต

2.การฟัง

3.การซักถาม

4.การเรียนรู้และพยายามเข้าใจ



การตอบสนองความต้องการที่ดี

- ◎ **ตรงความต้องการ**
- ◎ **เหนือความคาดหวัง**
- ◎ **สะดวก รวดเร็ว ทันใจ**
- ◎ **การแสดงออกอย่างมีมิตรภาพ**
- ◎ **การให้ด้วยความเต็มใจ**
- ◎ **การแสดงความเอาใจใส่ สนใจ**
- ◎ **การแสดงออกอย่างสุภาพและให้เกียรติ**



หัวใจสำคัญในงานบริการ

- 1.เป็นผู้ต้อนรับอย่างอบอุ่น
- 2.มีความพร้อมที่จะให้อย่างเต็มใจ
- 3.ยิ้มแย้ม แจ่มใส อารมณ์ดี
- 4.ให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน
- 5.สื่อสารดี มีความเป็นมิตร
- 6.ถ้าทำไม่ได้ต้องหาผู้ช่วยหรือทางออกที่ดี
- 7.เป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี



การให้บริการเหนือความคาดหวัง

- ◎ ให้ความสนใจ ยิ้มก่อน พูดก่อน
- ◎ เอาใจใส่ในความต้องการอย่างจริงจัง
- ◎ รับฟัง ทำให้ตามความต้องการอย่างครบถ้วน
- ◎ มีทักษะความสามารถในงานบริการ
- ◎ มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง น่าเชื่อถือ
- ◎ มีมาตรฐานการบริการที่ดีและสม่ำเสมอ

สวัสดีครับ

